



QUER DEVOLVER ALGO QUE COMPROU ONLINE?

USE OS SEUS DIREITOS.






«Olá! O meu nome é Maria. Costumo comprar muitas coisas online. São quase sempre mais baratas, há mais escolha e é cómodo recebê-las diretamente em minha casa.»

53% 
dos consumidores compram online.

112 mil milhões de EUR 
é o total que os consumidores gastaram online em 2012.




O que é que os consumidores compram online?

-  **32%** Viagens e alojamento para férias
-  **32%** Roupas e artigos desportivos
-  **23%** Livros, revistas e materiais de aprendizagem eletrónica



«Há pouco tempo, comprei um casaco online. Mas, quando o recebi, a cor não era a que eu imaginava.»

15% 
não compram online porque:

-  Não confiam que os artigos cheguem em bom estado.
-  Acham que não podem devolvê-los facilmente.
-  Não sabem que estão protegidos se algo correr mal.



«Fiquei preocupada ao pensar que não podia devolvê-lo.»

31% 
não sabem que podem devolver bens comprados online e ser completamente reembolsados.

Atenção: na maioria dos casos, terá de pagar as despesas de envio dos bens a devolver.



«Foi então que descobri que tenho 14 dias para devolvê-lo, sem ter de me justificar!»

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

A partir de 13 de junho de 2014, terá 14 dias para devolver bens comprados online, sem necessidade de justificação, em toda a UE.



TAMANHO ERRADO?